



AUTOMÓVILES

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN

La Oficina del Procurador General brinda información y mediación informal a clientes y negocios. Si usted tiene una pregunta o necesita ayuda para resolver un problema, sírvase ponerse en contacto con uno de los Centros de Recursos del Consumidor que se mencionan más adelante.

El Procurador General no puede actuar como abogado privado en una queja. Si su queja amerita acción legal inmediata, usted debería considerar la acción legal privada ante un Tribunal de Instancia (no se necesita abogado) si su demanda es de menos de \$4,000. Si su demanda es de más de \$4,000, debería buscar un abogado privado. También podría considerar el arbitraje.

CENTROS DE RECURSOS DEL CONSUMIDOR OFICINA DEL PROCURADOR GENERAL

Página en Internet <http://www.atg.wa.gov/consumer>

En todo el estado	(800) 551-4636 (800) 833-6384 Servicio de retransmisión de WA
Bellingham.....	(360) 738-6185
Seattle	(206) 464-6684
Spokane	(509) 456-3123
Tacoma.....	(253) 593-2904
Vancouver	(360) 759-2150
Ley Lemon	(800) 541-8898 (206) 587-4240 Seattle

La línea del consumidor tiene información grabada acerca de diferentes asuntos relacionados con el consumidor. En Washington llame al 1-800-551-4636.

La Oficina del Procurador General tiene la política de brindar acceso equitativo a sus servicios. Si usted necesita recibir la información de este folleto en un formato alternativo, sírvase llamar al (206) 464-6684. Las personas con problemas de audición pueden llamar al 1-800-833-6384 desde cualquier parte del estado.



Provisto cortesía de
Rob McKenna,
Procurador General del
Estado de Washington

CÓMO COMPRAR UN VEHÍCULO USADO

Comprar un vehículo usado puede ser tan difícil como comprar uno nuevo. Los vehículos usados pueden representar diferentes riesgos para el consumidor desprevenido.

A continuación se brindan algunos datos para tener en cuenta cuando se está comprando un usado:

- **¿Dónde comprar?** Los automóviles se publican en Internet, el periódico y en lotes del vecindario - asegúrese de que está comprando de un vendedor legítimo.
- **Garantías.** Si usted compra en un concesionario, podrían ofrecerle una garantía o intentarían venderle contratos de servicio extendido. Si usted elige este tipo de opciones, asegúrese de saber lo que está cubierto y lo que NO está cubierto antes de acceder. Los bancos y otras entidades de préstamos no exigen que usted compre adicionales como contratos de servicio, GAP o seguros de riesgo de insolvencia como requisito para conseguir un préstamo.
- **"Tal como está".** Comprar un vehículo "tal como está" significa que usted está asumiendo toda la responsabilidad por la reparación y mantenimiento del vehículo. Insista en una rigurosa prueba de manejo y una inspección mecánica independiente antes de adquirir cualquier vehículo "tal como está".
- **Antecedentes del vehículo.** La ley exige, bajo pedido, que el concesionario le dé la información de contacto del dueño anterior en caso de que sea un comercio o una agencia del gobierno. También puede investigar por su cuenta los antecedentes de un vehículo por medio de servicios como Carfax (www.carfax.com)
- **Revise los retiros del mercado.** Póngase en contacto con la Administración Nacional de Seguridad del Tránsito de Autopista (National Highway Traffic Safety Administration) para averiguar si alguna marca y modelo alguna vez fueron retirados del mercado por el fabricante. Llame al: 1-800-424-9393 o visite la página en Internet www.nhtsa.dot.gov.
- **Emisiones.** Asegúrese de que el automóvil haya aprobado o pueda aprobar las pruebas de emisiones. Si usted no lo hace, usted será responsable de asegurarse de que su automóvil cumpla con los requisitos.
- **Promesas.** Logre que todas las promesas en cuanto a la calidad del vehículo y el trato estén por escrito. Las promesas orales son difíciles de hacer cumplir.

Cambiando las condiciones del contrato ("Bushing")

Luego de que se ha llegado a un acuerdo y se ha firmado el contrato, si usted es contactado por el concesionario diciendo que ahora necesitan un pago inicial mayor o pagos mensuales superiores, usted no está obligado a aceptar las nuevas condiciones.

- A partir del 7 de junio de 2006 el concesionario tiene cuatro días laborales desde el momento de la compra/arriendo con opción de compra (excluyendo fines de semana y feriados) para encontrar la financiación y finalizar la venta.
- Si el concesionario no logra localizar la financiación específica del contrato en ese período de tiempo, no hay contrato debido a que ellos deben deshacer el trato.
- Si usted ya posee el automóvil, usted debe devolverlo tan pronto como se le informe que la transacción no puede llevarse a cabo dentro del período de cuatro días laborales.

Informar la venta de su vehículo usado

Independientemente si usted está entregando su auto a un concesionario o vendiéndolo a un particular, es su responsabilidad presentar un informe de venta ante el Departamento de Licencias (DOL). El documento del informe de venta del vendedor exime al propietario anterior de toda responsabilidad civil y criminal sólo si se completa en su totalidad y se entrega al DOL antes de cumplidos los cinco días (excluyendo los fines de semana y feriados) de la venta del vehículo. El DOL provee un Informe de Venta en línea al que se puede acceder desde la página de Internet www.dol.wa.gov.

Ley Lemon para automóviles

Si su vehículo tiene menos de dos años y medio de antigüedad y fue reparado estando en garantía del fabricante muchas veces, pero aún tiene importantes inconvenientes o no se pudo utilizar por más de 30 días debido a diagnóstico y/o reparaciones, el vehículo podría ser un "lemon". Para obtener más información, póngase en contacto con el programa de la ley Lemon llamando a la Oficina del Procurador General al: 800-541-8898 o ingresando a www.atg.wa.gov/consumer/lemon.

"Empaquetar" o "cargar" pagos

"Empaquetar" o "cargar" pagos es una práctica utilizada por algunos en la industria automovilística para conseguir que los clientes accedan a comprar productos adicionales, como seguro de riesgo de insolvencia, contratos de servicio y protectores químicos sin revelar el verdadero impacto en sus pagos mensuales.

A continuación le damos algunos datos para evitar un pago "cargado":

- Tenga cuidado del concesionario que intente concentrarse en los pagos mensuales. Las cotizaciones de pagos pueden ser manipuladas para ocultar los costos de servicios y condiciones adicionales.
- Preste atención a frases clave, "¡Está incluido!" o "¡Se brinda sin cargo adicional!"
- Obtenga un cronograma de amortización. Asegúrese de que los pagos ofrecidos no sean superiores a lo necesario para cubrir el precio de compra del vehículo y los productos que usted accedió a adquirir.
- Revise el contrato de compra-venta y los documentos de préstamo cuidadosamente para asegurarse de que sólo están incluidos los productos que usted accedió a comprar.

El contrato

- Lea y comprenda cada documento antes de firmarlo y conserve una copia de cada uno.
- Pregunte cuál es la tasa de interés, el monto financiado y la duración del préstamo para cada pago ofrecido durante las negociaciones.
- Nunca firme un contrato con espacios en blanco.
- Usted nunca debe comprar adicionales (contratos de servicio, seguro de riesgo de insolvencia, etc.) para lograr que se apruebe su préstamo o para obtener determinada condición.
- Logre que todas las promesas orales estén por escrito. Una vez que usted firma un contrato, está comprometido a él por las condiciones escritas.
- Si su contrato establece "sujeto a financiación" \ considere dejar allí el automóvil hasta que el trato sea definitivo (aceptado por el banco por escrito).
- No existe el derecho de tres días para cancelar - una vez que usted firma el contrato, sin fraudes, usted está sujeto a las condiciones del mismo.

COMPRA Y ARRIENDO CON
OPCIÓN DE COMPRA DE
AUTOMÓVILES

COMPRA Y ARRIENDO CON OPCIÓN DE COMPRA DE AUTOMÓVILES



ANTES DE COMPRAR

Determine cuáles son sus necesidades

- ¿Para qué utilizará el automóvil?
- ¿A quién o qué estará transportando?
- ¿Cuál es su presupuesto mensual para el pago del automóvil, combustible, seguro y mantenimiento?
- ¿Qué tipo de automóvil puede pagar?

Verifique las garantías

- ¿Tiene garantía? Si no es así, ¿está pagando demasiado?
- ¿Están todas las promesas por escrito?
- Haga que un mecánico independiente lo inspeccione.

Averiguando precios

- Nuevo: Averigüe los precios de automóviles nuevos en otros lugares antes de ir al concesionario (Consumer Reports, National Automobile Dealers Association (NADA), Edmonds.com y publicaciones o páginas de Internet similares).

- Usados: Consulte un "Kelly Blue Book (KBB. com)" actualizado, información de NADA (NADA. com), avisos en el periódico y páginas de Internet relacionadas con los automóviles.

Arriendo con opción de compra o compra

- Analice las dos opciones. Asegúrese de que su elección sea la mejor para usted y su familia.
- Arriendo con opción de compra. Un arriendo con opción de compra no es simplemente otra forma de comprar un automóvil, usted realmente está accediendo a alquilar el vehículo por un largo plazo. Abandonar un arriendo con opción de compra antes de lo previsto es una decisión muy cara. La información confidencial y los pagos mensuales generalmente son atractivos para los compradores, pero no necesariamente es la opción más económica.

Si usted se decide por un arriendo con opción de compra, tenga en cuenta estos datos:

- Lea cuidadosamente y comprenda todas las condiciones del arriendo con opción de compra.
- Pregunte si hay algún gasto inicial.
- Averigüe si usted califica para reembolsos de fábrica.

- Averigüe qué sucede cuando se termina el arriendo con opción de compra. Su auto no tendrá valor comercial al final del arriendo con opción de compra porque usted no es el dueño del automóvil.
- Sepa que habrán cargos adicionales en caso de que usted exceda el límite de millaje acordado o devuelva el auto demasiado deteriorado.

Compare los préstamos

- Hay muchas fuentes de préstamos; cooperativas de crédito, bancos y concesionarios. Compare todas las opciones.

- Los préstamos a largo plazo podrían ser una mala idea en caso de que usted planea cambiar su automóvil cada 3 a 5 años. Usted podría deber más por el préstamo que lo que vale su automóvil. Esto significa que deberá financiar la cancelación del antiguo préstamo con el nuevo préstamo de automóvil. Estará pagando dos automóviles, pero manejando uno.
- Negocie su paquete de financiación por separado del precio de compra del vehículo. Si tiene su financiamiento pre aprobado, puede evitar comprar más vehículo del que puede costear.

Publicidad - Tenga cuidado con estas tácticas

- La técnica de "carnada y cambio" consiste en una oferta muy atractiva en cuanto a un auto que está siendo publicitado (la carnada), pero en el concesionario, el vendedor intentará venderle un automóvil más caro (el cambio).
- El "precio especial o de oferta" se refiere a un precio original o a uno más alto que el que se está publicitando y ahora el automóvil aparece con una rebaja. Es posible que el automóvil nunca haya estado a la venta por el precio "original o más alto" y es posible que no sea un buen trato.
- Los "adhesivos laterales o adhesivos para bobos" sólo son una ganancia adicional para el concesionario. Negocie desde la factura del concesionario hacia arriba o desde el precio de venta sugerido por el fabricante (Manufacturers Suggested Retail Price, MSRP) hacia abajo.
- Inferior o superior a la factura. La ley estatal exige que los precios publicitados de la factura sean el costo real del vehículo para el concesionario luego de que todas las retenciones e incentivos del fabricante hayan sido deducidos. Si a usted se le muestra la factura, pregunte dónde está la retención y reste ese monto de la factura para averiguar el costo real del concesionario. El automóvil debe ser vendido al precio publicitado, sin importar el valor que tenga al usarse como parte de pago ni si usted está consciente del precio publicitado o no. Pregunte por el precio de lista o el precio publicitado por el concesionario al comienzo de las negociaciones. (ellos deben revelar esta información) y pregunte si hay un precio publicitado o de lista inferior en otro lugar.

Cómo encontrar un concesionario

- Consiga información de primera mano de amigos o familiares acerca de sus experiencias.
- Póngase en contacto con la Oficina de Defensa al Consumidor (Better Business Bureau, BBB) de su localidad para averiguar si el concesionario es un miembro con buenos antecedentes.
- Póngase en contacto con la División de Concesionarios del Departamento de Licencias (DOL). Los servicios de concesionarios y fabricantes cumplen una función importante al proteger a los consumidores de concesionarios de vehículos sin licencia y ayudan a los consumidores a tomar decisiones educadas e informadas cuando compran un automóvil. También puede visitar la página de Internet del DOL.

EL MOMENTO DE COMPRAR

Tácticas de venta - Precauciones del comprador

- Retener las llaves. Tenga cuidado con el vendedor que evita devolverle sus llaves o licencia de conducir luego de haber "evaluado" lo que está entregando en parte de pago. El objetivo es evitar que usted se vaya.
- Depósitos en efectivo. Usted no necesita dar un depósito en efectivo para "demostrar que usted está decidido a comprar". Desconfíe en caso de que a usted se le solicite un depósito en efectivo. Todas las condiciones, incluso las condiciones de financiación, deben estar por escrito antes de que a usted se le exija comprometerse con el trato.
- Afirmación vinculante. Si a usted se le solicita que firme un documento en el que "usted accede a comprar un automóvil cuando se pongan de acuerdo con las condiciones", aún puede marcharse. Usted está comprometido a un contrato sólo después de que todas las condiciones detalladas estén por escrito y usted haya accedido y firmado el contrato final.

- Muchos vendedores. Algunos concesionarios podrían presionarlo utilizando diferentes vendedores o estableciendo largas negociaciones para cansarlo. Recuerde que usted está a cargo y puede retirarse.

Negociando el precio y otros aspectos

- Su compra o arriendo con opción de compra de su automóvil es una serie de negociaciones: precio, valor como parte de pago, servicios/productos opcionales y condiciones de financiación. Afronte cada negociación como una transacción diferente. ¡No se concentre sólo en los pagos mensuales!
- Si es posible, limite la cantidad de negociaciones. Considere la opción de organizar el financiamiento y venta de su vehículo usado antes de ir al concesionario.
- Comprenda completamente lo que usted estará obteniendo por su dinero en caso de que decida comprar productos o servicios opcionales - lea cuidadosamente las condiciones y verifique los costos en la orden de compra.
- Si usted no está de acuerdo con las condiciones, esté dispuesto a retirarse.

cont. →

